



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FASA
CURSO: TURISMO

ADRIANA DA CUNHA LIMA
RA: 2042023/0

APRESENTAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA TURÍSTICA
NA RODOVIÁRIA DE BRASÍLIA-DF

Professor (a) Orientador (a):
Silvana Barbosa Fernandes Vasconcelos Batista

Brasília/ DF
2007

ADRIANA DA CUNHA LIMA

**APRESENTAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA TURÍSTICA
NA RODOVIÁRIA DE BRASÍLIA-DF**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Turismo do Uniceub - Centro Universitário de Brasília.

Professora orientadora: Silvana Barbosa
Fernandes Vasconcelos Batista

Brasília/ DF

2007

ADRIANA DA CUNHA LIMA

**APRESENTAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA TURÍSTICA
NA RODOVIÁRIA DE BRASÍLIA-DF**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Turismo do Uniceub - Centro Universitário de Brasília.

Professora orientadora: Silvana Barbosa Fernandes Vasconcelos Batista

Banca examinadora:

Prof (a): Silvana Barbosa Fernandes Vasconcelos Batista
Orientador (a)

Prof (a): Luiz Daniel Muniz Junqueira

Prof (a): Delma Santos de Andrade

Brasília/ DF

2007

AGRADECIMENTOS

*Agradeço a Deus por mais essa conquista;
Aos meus Pais, João Magno e Luzia, pela
dedicação e por todas as oportunidades;
Aos meus irmãos, Fábio e Marina, pela
paciência e pelo conhecimento
compartilhado;
Aos Familiares, pelo carinho e a atenção;
Aos meus amigos, em especial a Jú, a
Karlinha e a Carol, por todos os momentos
de companheirismo vividos ao longo
desses anos e pelo aprendizado diário;
E a todos que contribuíram direta ou
indiretamente para a realização desse
trabalho.*

*“O Turismo é uma universidade em
que o aluno nunca se gradua, é um
Templo onde o suplicante cultua
mas nunca vislumbra a imagem de
sua veneração, é uma Viagem com
destino sempre à frente mas jamais
atingido. Haverá sempre discípulos,
sempre contempladores, sempre
errantes aventureiros”.*

Lord Curzon (1859-1925)

Governador-geral da Índia

RESUMO

O presente estudo, ao descrever a estrutura para o turista na Rodoviária de Brasília-DF, objetivou apresentar as variáveis para uma infra-estrutura turística de qualidade. Para tanto, abordam-se temas como turismo, oferta, produto, e serviços turísticos, transporte rodoviário e turístico, infra-estrutura, sistema viário em Brasília, conceituando-os e os contextualizando. Esse estudo caracteriza-se como pesquisa descritiva /qualitativa por meio de observação no local, bem como utiliza técnicas de pesquisas bibliográfica e documental e ainda pesquisa de campo. Nesta pesquisa, verificou-se que apesar de ser a principal estação Rodoviária de Brasília e está localizada no centro da cidade, próxima aos hotéis e aos seus principais atrativos turísticos, ainda assim sua estrutura está precária, há falta de manutenção, de sinalização, de informações e de itens de conforto para o usuário. Na perspectiva do turista, a situação é ainda pior, visto que não existe atendimento exclusivo ou algum informativo com mapas no local. Enfim, de modo geral, constatou-se um descaso das autoridades responsáveis pela Rodoviária em relação aos turistas. Sugere que seja instalando um centro de atendimento ao turista, assim como uma sala para espera do embarque e ônibus turístico.

Palavra chave: Infra-estrutura turística; Rodoviária de Brasília; Atendimento ao turista.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO I	9
1. Justificativa da Pesquisa.....	9
1.1. OBJETIVO DA PESQUISA	10
1.1.1. Objetivo Geral	10
1.1.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPÍTULO II	11
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1. Abordagem sobre Turismo.....	11
2.2. Qualidade dos Serviços Turísticos.....	13
2.4. Transportes Rodoviários	14
2.5. Sistema de Transporte Turístico	15
2.6. Terminais Rodoviários	15
2.7. Infra-estrutura Básica.....	16
2.7.1. Infra-estrutura Turística.....	16
2.8. Abordagem sobre a Cidade Brasília	17
2.8.1. Sistema Rodoviário Urbano	18
2.8.2. Sistema Metroviário	18
2.9. RODOVIÁRIA DE BRASÍLIA	18
CAPÍTULO III	20
3. MÉTODO	20
3.1. Variáveis da Pesquisa.....	21
CAPÍTULO IV	23
4. INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....	23
4.1. Atratividade (V1)	23
4.2. Conforto (V2)	24
4.3. Segurança (V3).....	25
4.4. Sinalização (V4).....	25
4.5. Transportes (V5).....	26
CAPÍTULO V	27
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	29
ANEXOS	31
Anexo 132	
Anexo 233	

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, tem-se observado um aumento contínuo do fenômeno turismo. Sua contribuição para a criação de riquezas e melhora do bem-estar das pessoas sente-se de múltiplas formas. Pelo aumento de emprego, que contribui para o investimento e a inovação que promove; pelo desenvolvimento de infra-estruturas que o turismo estimula; pela preservação do ambiente e recuperação do patrimônio histórico e cultural que favorece; e pela necessidade de satisfação das pessoas. (BELTRÃO, 2001, p.7).

Brasília é uma cidade construída com idéias modernistas. O seu plano urbanístico e de seus monumentos faz com que Brasília seja um marco mundial da arquitetura e urbanismo moderno (SETUR, 2007).

A Rodoviária de Brasília foi inaugurada em 12 de setembro de 1960. É o símbolo da convergência, ou seja, receber a todos que chegavam, nos primeiros anos da cidade. Com o movimento maior de veículos e usuários, a Rodoviária de Brasília-DF, ponto onde as asas sul e norte e as partes leste e oeste do Eixo Monumental se cruzam, passou a dividir com a rodoferroviária a responsabilidade de recepcionar visitantes, trabalhadores e turistas de passagem. Circulam na Rodoviária de Brasília, diariamente, mais de 600 mil pessoas, entre moradores e turistas de passagem.(CORREIO BRAZILIENSE, 2004). No entanto, para que haja uma melhor satisfação na prestação dos serviços ao turista é necessário que se tenha um atendimento especializado e de qualidade nos equipamentos turísticos.

Dada a relevância do assunto, este estudo tem a finalidade de analisar se a Rodoviária de Brasília-DF possui estrutura para o atendimento ao turista. Cercada pelos monumentos e atrativos turísticos mais importantes da cidade, “é considerada o símbolo da união do Plano Piloto com as outras cidades do Distrito Federal”. (CORREIO BRAZILIENSE, 2004).

A fim de se alcançar os objetivos propostos neste estudo, foi realizada a pesquisa de campo, de natureza descritiva por meio de observação sistemática, bem como a pesquisa bibliográfica como meio de obter uma fundamentação teórica que deu subsídios às análises realizadas.

Para dar suporte à pesquisa, foram analisadas as seguintes variáveis: atratividade, conforto, segurança, sinalização e transporte.

Buscou-se organizar o trabalho de forma a proporcionar um panorama sobre a infra-estrutura da Rodoviária no atendimento ao turista. Desta maneira, sistematizou-se o estudo em cinco capítulos.

No primeiro capítulo, delimitou-se o tema principal desta pesquisa por meio do questionamento sobre a infra-estrutura da Rodoviária de Brasília-DF para o turista, salientando-se a relevância de sua realização.

No segundo capítulo, buscou-se o referencial teórico que fosse relevante ao tema em questão, de forma conceituada e contextualizada, identificando, assim, a sua importância e a realidade vivenciada.

O terceiro capítulo refere-se às metodologias usadas. Neste caso, foram utilizadas a pesquisa descritiva, uma vez que este estudo tem como finalidade descrever as variáveis encontradas na estrutura da Rodoviária por meio de observação *in loco*, e as pesquisas qualitativa, de campo e bibliográfica.

No quarto capítulo, analisam-se os resultados da pesquisa.

Por fim, no quinto capítulo, são apresentadas as considerações finais que favorecem a reflexão sobre a importância de infra-estrutura turística na Rodoviária de Brasília-DF.

CAPÍTULO I

1. Justificativa da Pesquisa

Brasília é a única cidade do mundo com uma audaciosa arquitetura concebida pelo planejamento urbano de Lúcio Costa e enriquecida pelas obras de Oscar Niemeyer. Como Capital Federal, é o palco das mais importantes decisões políticas e econômicas do País. (SETUR, 2007).

Segundo Andrade (2002), o produto turístico é composto de bens e serviços diversificados e essencialmente relacionado entre si, tanto em razão de sua integração com vistas ao atendimento da demanda, quanto pelo fator de unir os setores primários, secundários e terciários de produção econômica.

A oferta turística se forma pelo conjunto de diversos serviços que o receptivo possui para serem utilizadas pelo turista. No entanto, para que um destino turístico seja considerado de qualidade no atendimento ao turista é necessário que ofereça uma infra-estrutura básica e turística adequada. (ANDRADE, 2002).

Um dos motivos que influencia na satisfação do turista é a estrutura disponibilizada na oferta do produto turístico. Segundo Beni (2003 p. 133), uma infra-estrutura básica para o turismo deve abranger as seguintes operações: (1) Serviço de preservação e conservação do patrimônio; (2) Sistema informativo e indicativo das áreas; (3) Terminais de transportes nas áreas de grande afluência turística.

A Rodoviária de Brasília tem uma localização privilegiada no centro da Capital, está próxima dos atrativos da cidade mais relevantes, porém não possui uma infra-estrutura para o turista, pois há ausência de um centro de atendimento, de placas informativas e de ônibus turísticos.

Diante do exposto, surgiu o seguinte questionamento de pesquisa:

A Rodoviária de Brasília-DF possui infra-estrutura adequada para o atendimento ao turista?

1.1. OBJETIVO DA PESQUISA

1.1.1. Objetivo Geral

Descrever a infra-estrutura da Rodoviária de Brasília-DF no atendimento ao turista.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar a situação atual da estrutura da Rodoviária de Brasília-DF.
- Analisar a qualidade dos serviços prestados aos turistas na Rodoviária de Brasília-DF.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Abordagem sobre Turismo

O conceito de turismo tem desenvolvido com o passar dos anos. A primeira definição com um ponto de vista econômico de turismo foi feita por Herman Von Schullern (1910, *apud* BENI, 2003, p.34), na qual “A Soma das operações, principalmente de natureza econômica, que estão diretamente relacionadas com a entrada, permanência e deslocamento de estrangeiros para dentro e para fora de um país, cidade ou região”.

Para Ansett Airlines of Austrália (1977, *apud* BENI, 2003, p.34), “Turismo refere-se à provisão de transporte, alojamento, recreação, alimentação e serviços relacionados para viajantes domésticos e do exterior. Compreende a viagem para todos os propósitos, desde recreação até negócios”.

Segundo a Organização Mundial do Turismo, (*apud* Beltrão, 2001, p. 17), do ponto de vista formal, turismo é a soma de relações e de serviços resultantes de uma mudança de residência, temporária e voluntária, motivadas por razões alheias a negócios ou profissionais.

Para Andrade (2002), turismo é o conjunto de serviços que tem por objetivos o planejamento, a promoção e a execução de viagens, bem como serviços de recepção, hospedagem e atendimento aos indivíduos e grupos, fora de suas residências habituais.

De modo geral, diz-se que a palavra turismo está relacionada com movimento de pessoas, dentro ou fora de seu país, a procura de lazer, repouso, conhecimento, saúde ou a negócio. (RAPOSO 2002, p.7)

O turismo cresce continuamente e contribui para a criação de riquezas e melhora do bem-estar das pessoas de maneiras variadas. Isto se justifica porque o referido fenômeno aumenta a oferta de empregos, o desenvolvimento de infra-estruturas, a preservação do ambiente e recuperação do patrimônio histórico e cultural que favorece e pela necessidade de satisfação das pessoas. Cada vez mais as pessoas tem-se deslocado em busca de novas experiências, conhecimento, do

inusitado, por necessidade de sair da rotina para, quem sabe, ser feliz. (BELTRÃO 2001 p. 7)

O fenômeno turístico tem diversas peculiaridades que o tornam produtivo em todas as fases do processo. Essas características se manifestam pelos meios e recursos que o turismo utiliza, pelos resultados que o turismo produz e pelas facetas econômicas do fenômeno, nas seguintes formas:

1º) Pelos meios e recursos que utiliza, o turismo:

- a) Faz que os patrimônios naturais e culturais se tornem atrativos e objetos do fenômeno, sem desgastes ou consumação total;
- b) Colabora para a produção de bens e prestação de serviços pela qualificação de mão-de-obra especializada;
- c) Necessita de bens de capital e de capital de giro para garantir o sucesso das aplicações e a maior rentabilidade dos empreendimentos.

2º) Pelos resultados que produz, o turismo:

- a) Gera lucro aos indivíduos e às empresas que se dedicam à produção de bens e à prestação de serviços;
- b) Possibilita a captação de divisas na balança de pagamentos, nas atividades turísticas de natureza receptiva em nível internacional;
- c) Contribui para o recolhimento de impostos e taxas diversas em todos os tipos de operação que realiza;
- d) Favorece a valorização dos recursos naturais e artificiais e os equipamentos à disposição;
- e) Incentiva o processo econômico local, regional e nacional pelo desenvolvimento empresarial, que garante o emprego de número significativo de profissionais dos vários setores de produção e de diferentes áreas.

3º) Por suas características econômicas, o turismo:

- a) Cria meio para formação de recursos para as empresas envolvidas na produção de bens e serviços;
- b) Favorece o processo de intercâmbio entre todo o conjunto produtivo no setor específico e nos setores correlatos;
- c) Incentiva a formação de redes de hotéis, lojas, casas de espetáculos e de artes, criando meios que permitam concorrência e promoção que valorizem a oferta e atraiam maior demanda.(ANDRADE, 2002 p.101).

Enfim, o turismo poderá não só transformar a rotina de um destino, considerando o caso das cidades que vivem do turismo em si, como também poderá fomentar a economia, gerando empregos, melhorando a infra-estrutura e a qualidade de vida das pessoas.

2.2. Qualidade dos Serviços Turísticos

Serviço turístico compreende todos os serviços que o destino tem a oferecer ao turista. “Representa o conjunto de edificações e de serviços necessários ao desenvolvimento da atividade turística. Compreendem os meios de hospedagens, a alimentação, o entretenimento e diversão, o agenciamento, os transportes, a locação de veículos, os eventos, os guias, a informação e outros serviços turísticos”. (VELOSO 2003, p. 5).

Para Crosby (1992, p. 34 *apud* KASSAWA), “a qualidade é mais direcionada ao cliente, ao afirmar que qualidade corresponde ao cumprimento das especificações estabelecidas para alcançar a satisfação dos clientes”.

Com o mercado altamente competitivo do Turismo, a qualidade é o único critério que se impõe de maneira natural para determinar o sucesso dos produtos e serviços. Sendo assim, com a qualidade no serviço, a produtividade relativa só poderá ser expressa pela satisfação dos consumidores. É essa satisfação que transmitirá a imagem símbolo do produto “serviços turísticos” no mercado. O serviço completa e caracteriza a qualidade do produto. (BENI 2003 p.157/ 158). O bom destino turístico está ligado diretamente à qualidade dos serviços prestados.

Buscar a melhoria da qualidade sem direcioná-la para aquilo que os clientes querem não trará resultados satisfatórios, pois a qualidade é qualquer coisa que o cliente perceba como tal. (GRONROOS, 1995 p. 38).

2.3. Produtos, Ofertas e Turísticas.

Para Andrade (2002) um produto turístico é misto de bens e serviços variados e intimamente ligados entre si, tanto em razão de sua integração como vistas ao atendimento da demanda, quanto pelo fator de unir os setores primários, secundários e terciários de produção econômica. Que assim se dimensionam:

1º) O setor primário – Encerra as atividades agrícola, florestal e pecuária em sua produção, conservação, desenvolvimento, direcionamento e consumo. Inclui o extrativismo puro. 2º) O setor secundário – Compreende toda a estrutura e o processo integral através dos quais acontecem as diversas formas de transformação das matérias primas em produtos diversificados, com a finalidade de conseguir o aumento das riquezas. 3º) O setor terciário – Engloba a atividade genérica que não produz bens tangíveis ou palpáveis. Caracteriza-se pela apresentação e pela prestação de serviços de qualquer natureza. (ANDRADE, 2002, p. 98).

Para Boullón (2002, p.45-46) “do ponto de vista econômico, a oferta turística não pode ser outra coisa senão um bem ou serviço”, portanto o produto turístico é formado pelos mesmos bens e serviços que fazem parte da oferta. Entende-se por bens aqueles que são comercializados pelo turismo e não têm origem exclusiva em um aparelho produtivo turístico. (ARAÚJO, 2006)

A oferta turística é um dos fatores primordiais para o turismo, pois é tudo que a localidade tem a oferecer para o turista, como atrativos, serviços que o turista pode usufruir. Segundo Oliveira (2002, p.66), oferta turística pode ser:

Tudo o que o local dispõe que pode ocupar o tempo do turista, englobando seus recursos naturais e artificiais, bem como os bens e serviços públicos e privados. Quanto mais capacidade tiver para produzir atividades que ocupem o tempo livre dos turistas, mas lucro a localidade irá auferir.

Enfim, oferta turística são todos os serviços que a localidade tem a oferecer para o turista, no caso em questão o serviço oferecido pelas estações rodoviárias.

2.4. Transportes Rodoviários

O desenvolvimento dos meios de transportes, principalmente o viário e o aéreo proporcionaram que o turismo se desenvolvesse e se tornasse mais acessível a um maior número de pessoas. Por esse motivo, é possível percorrer maiores distâncias em menos tempo. (PAGE, 2001)

O Transporte rodoviário, por ser o mais acessível, compreende não apenas boa parte da rede de transporte de uma região, mas também serve de ligação entre outros meios de transporte. (PALHARES, 2001 p.185).

Segundo Palhares (2001) os ônibus possibilitam um deslocamento de um maior número de pessoas, quer em serviços regulares ou fretados. Nos serviços regulares, oferecem comodidade para as pessoas que não queiram dirigir seus

próprios veículos ou para as turistas que não tenham um automóvel particular. Além de transportar várias pessoas, o custo é menor do que uma viagem de automóvel realizada por uma ou duas pessoas. Nos transportes fretados, os ônibus oferecem maior flexibilidade de roteiros para os passageiros. São utilizados amplamente nos pacotes turísticos rodoviários como forma de conhecer visitar os atrativos de determinada localidade.

2.5. Sistema de Transporte Turístico

Segundo o art. 2º do Decreto Regulamentar 87.348/82, “transporte turístico é o serviço prestado com finalidade de lucro para o deslocamento de pessoas por via terrestre ou hidrovia, em veículo terrestre ou embarcação, pra fim de realização de excursões e outra programação turística”.(NIETO, 2001. *Apud* Veloso, 2003, p.29).

De acordo com Page (2001), o transporte é um dos fatores que mais influenciou no desenvolvimento do turismo mundial. Os meios de transporte fornecem a ligação essencial entre os destinos e as origens, facilitando o deslocamento de pessoas em suas férias, viagens de negócios e nas diversas formas de turismo. O transporte é o elemento-chave da “experiência turística”.

2.6. Terminais Rodoviários

De acordo com Palhares (2001), o terminal é o local no qual se tem acesso aos meios de transporte. Pode funcionar também como de transferência de um transporte para outro. Quanto mais interligado for o terminal, maior a possibilidade de escolha que seus usuários terão quando chegarem ou partirem de suas viagens (aeroportos e rodoviárias interligadas a metrô, estações ferroviárias com acesso a ônibus etc). Hoje, muitos terminais de transporte estão oferecendo serviços diversificados, como comércio e oferta de serviços para passageiros e outros clientes potenciais.

Os terminais de passageiros são pontos de transbordo, onde o turista permanece por um período maior de tempo até que embarque. Há, em função disso, uma preocupação crescente em fazer deles locais mais agradáveis, de forma a tornar esse tempo de espera o menos entediante possível. (KARASSAWA, 2003 p.48).

2.7. Infra-estrutura Básica

A infra-estrutura básica corresponde aos sistemas de geração e fornecimento de água, eletricidade, combustíveis, saneamento básico, telecomunicação, rede viária e todos serviços básicos, com uma qualidade mínima exigível para a efetivação de graduação razoável e necessária para que a localidade possa ser classificada como urbanístico em suas instalações. (ANDRADE, 2002 p.109).

Para que a localidade se desenvolva é necessário que haja uma infra-estrutura para um atendimento eficaz das necessidades básicas.

2.7.1. Infra-estrutura Turística

Para ser destino turístico em determinado país é preciso que exista integração de quatro componentes básicos: (1) atrativos turísticos; (2) empreendimentos turísticos; (3) infra-estrutura; (4) superestruturas turísticas (BOULLÓN, 2002). Assim, a fim de que um sistema turístico funcione é necessário que os atrativos e os empreendimentos turísticos acrescentem-se à infra-estrutura.

Um dos critérios de satisfação do turista é a estrutura oferecida na oferta do produto turístico. Assim, um cliente satisfeito volta a adquirir o produto turístico. Para Beni (2003) uma infra-estrutura de apoio ao turista eficiente deve compor das seguintes operações: 1. Serviços de preservação e conservação permanentes do patrimônio natural e cultural; 2. Preservação dos espaços culturais e recreacionais e de suas vias de acessos; 3. Sistema informativo e indicativo das áreas; 4. Saneamento básico - abastecimento de água, coleta e disposição de esgoto, energia elétrica e iluminação pública, transporte coletivo, comunicação, abastecimento, conservação de logradouros públicos, equipamentos e serviços de infra-estrutura do turismo; 5. Estrutura de conforto junto aos espaços com grande concentração de público, como banheiros, bebedouros; 6. Terminais de transporte nas áreas de grande afluência turística e áreas de estacionamento de veículos.

Segundo Andrade (2002), as superestruturas turísticas são indispensáveis para aos turistas, pois são fatores determinantes de qualificação e da importância de um receptivo turístico. São formados por locais de apoio e de diversificação das opções de programação e lazer.

É necessário que seja feito investimentos na busca de melhores condições para a própria sociedade local, refletindo uma melhor qualidade de vida para seus habitantes, e atraindo não só turistas, mas mão-de-obra de qualidade para atender suas necessidades de lazer, cultura e negócios. (Beltrão, 2001 p. 78).

2.8. Abordagem sobre a Cidade Brasília

Começou como um sonho de Dom Bosco, inaugurando uma trajetória em que a esperança e o misticismo se juntam na premonição de uma civilização do terceiro milênio. Sonho de JK, um visionário que resolveu presidir um país que se voltasse para si mesmo e assumisse sua continentalidade, sem medo de ousar e decidido a inventar seus grandes destinos. Sonho dos Candangos, que investiram sua esperança na região, para que a nova cidade surgisse em meio ao Planalto Central. DETUR (1991)

Brasília é um museu a céu aberto. É impossível pensar na capital brasileira inaugurada pelo Juscelino Kubitschek, em 1960, construída em apenas cinco anos sem associá-la a pelo menos duas coisas: a política, naturalmente, e a arquitetura modernista. Brasília é fruto do talento de dois artistas de primeira linha. Lúcio Costa responsabilizou-se pelo plano urbanístico da cidade e Oscar Niemeyer projetou os prédios mais importantes: o Palácio do Planalto, o Congresso Nacional, a Catedral Metropolitana, o Palácio do Itamaraty, o Ministério da Justiça, e a sede do Supremo Tribunal Federal e o Palácio da Alvorada, entre outros. Embora sua identidade visual seja sólida e concreta, Brasília também pode ser poética e, sobretudo, surpreendente, seja na suavidade das curvas do Palácio do Planalto, seja na ousadia das colunas quase impossível da catedral metropolitana. Goste-se ou não do que existe ali, o certo é que ninguém deixa de se impressionar. (SCHULTZ, 2006).

Hoje com mais de dois milhões de habitantes e patrimônio da humanidade, Brasília não apenas superou as expectativas de crescimento previstas por seus criadores como também se consolidou como pólo de desenvolvimento da região Centro-Oeste e importante centro econômico e cultural do país.(SETUR, 2007)

O turismo, sem dúvida, tem contribuído para esse crescimento, e representa um grande potencial para investimento na região. (DETUR, 1991).

2.8.1. Sistema Rodoviário Urbano

As vias que compõem o Plano Piloto foram planejadas a partir dos dois eixos principais, O Eixo Monumental e o Eixo Rodoviário, e são representadas pelos pontos cardeais por meio das letras N, S, L e W. A cidade dispõe também de vias que ligam o Plano Piloto as Cidades Satélites, denominadas Estradas Parques. (SERTUR 2006)

O Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal (STPC) possui suas particularidades, pois existem serviços diferenciados. Veja as suas características. SETRANS (2007)

Tabela 1: Características dos Transportes

Tipo de Serviço	Veículos	Empresas	Linhas	Viagens Mensais	Frota	Demanda Mensal
Convencional	Ônibus	13	830	356.376	2.318	13.972.861
Vizinhança	Microônibus	2	11	10.113	55	340.348
Alternativo	Vans	670	37	-	668	1.668.928
Rural	Ônibus	20	61	10.000	62	244.415
Atualização		Maior/ 07	Maior/ 07	Maior/ 07	Maior/ 07	Janeiro/ 06

Fonte: SETRANS (2007)

2.8.2. Sistema Metroviário

A Principal característica do Metrô de Brasília é o fato de ele ter a maior parte de suas linhas circulando na superfície (cerca de 70%) sem alterar o projeto paisagístico da cidade. O projeto da linha 1, inicialmente com treze estações, atende as regiões centrais do Plano Piloto, Asa Sul, Hípica, Estrada Parque, Águas Claras, Taguatinga e Ceilândia com várias outras estações. A linha 2 destinada a Taguatinga Sul e a cidade do Gama, podendo até chegar em Santa Maria. SETUR (2006). A Estação Central do Metrô está localizada na Rodoviária, facilitando assim a integração dos meios de transportes.

2.9. RODOVIÁRIA DE BRASÍLIA

A Rodoviária de Brasília é o “Cruzamento de todas as idéias”, ou seja, seria o local aonde chegaria todos nos primeiros anos da cidade. Com o fluxo maior de carros e usuários, a Rodoviária de Brasília, ponto onde se cruza as principais ruas

do Plano Piloto, passou a dividir com a Rodoferroviária a responsabilidade de recepcionar visitantes, trabalhadores, turistas de passagem. É um dos principais pontos de referência da Capital, por onde passam diariamente mais de seiscentas mil pessoas e trafegam dois mil, trezentos e vinte ônibus, com destino a todas as cidades-satélites e algumas cidades do Entorno de Brasília. Lúcio Costa idealizou casas de chá e cafés para o *happy hour* dos servidores públicos, antes de retornarem para suas casas. Para tanto, imaginou três vãos de trinta metros de concreto, com três planos interligados por escadas rolantes e elevadores, por onde se distribuiriam lanchonetes, casas loterias, agências bancárias e dos correios, bancas de jornal e pequenos comércios. (CORREIO BRAZILIENSE, 2004).

"A Rodoviária de Brasília é o marco zero da construção da nova capital idealizada por Juscelino Kubitschek. Deste marco foi lançada à base para a construção de Brasília. A construção começou em 11 de junho de 1959 e a inauguração foi em 12 de setembro de 1960".(SETRANS, 2007).

A Plataforma Rodoviária é uma das contribuições mais fortes e originais de Lucio Costa, no planejamento da Capital, ao trazer para o coração da cidade algo que normalmente se situa em lugares periféricos ou desprivilegiados. Valorizá-la com esse elemento previsto pelo autor só fortaleceria a qualidade do lugar (RIBAS, 2005).

A área tem sessenta e oito mil e duzentos metros quadrados, com espaços apropriados dos quais saem às linhas de ônibus urbanos e interurbanos. As linhas urbanas cobrem a área do Distrito Federal e as interurbanas se destinam às áreas do Entorno. Para melhorar a Estação Rodoviária, foi feita uma reforma no terminal e sua reinauguração no dia 23 de outubro de 1998. (SETRANS, 2007). Atualmente a Rodoviária tem passado por uma nova reforma de toda a sua estrutura (ver anexo 1)

CAPÍTULO III

3. MÉTODO

Metodologias são os procedimentos a serem seguidos na realização da pesquisa. (GIL, 2002 p.162).

De acordo com Gil (2002) esta pesquisa está classificada como pesquisa descritiva, tem como objetivo primordial à descrição das características de determinada realidade. Sua característica mais significativa está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

O método empregado neste trabalho foi qualitativo por meio de observação, uma vez que não foi exigido o uso de técnicas e estatísticas e que os dados foram coletados a partir do ambiente natural. (ARAÚJO, 2006) Neste tipo de método, o pesquisador é o elemento chave e tende a analisar os dados indutivamente e de forma descritiva, além do processo e do seu significado serem o foco principal da abordagem (UFSC, 2000).

Segundo (GIL, 2002, p. 35), “a pesquisa por observação é fundamental na construção de hipóteses. O estabelecimento assistemático de relações entre os fatos no dia-a-dia é que fornece os indícios para a solução dos problemas propostos pela ciência”.

A pesquisa também pode ser caracterizada como de campo, pois foi realizada *in loco*, ou seja, a coleta dos dados ocorreu na própria Rodoviária.

Foi realizada a pesquisa bibliográfica e documental como meio de obter uma fundamentação teórica através, de fontes como: livros, *sítes*, dados sobre o turismo do Distrito Federal, dentre outras.

3.1. Variáveis da Pesquisa

Segundo Gil (2002 p. 94), as variáveis da pesquisa, são o que vai possibilitar o esclarecimento do que se pretende investigar, bem como sua comunicação de forma não ambígua.

Neste sentido, as variáveis desta pesquisa foram definidas com base na proposta de Beni, (2003) para a análise da eficiência da estrutura básica de serviço turístico nos objetivos específicos já mencionados anteriormente e estão elencadas abaixo:

Atratividade (V1)

- Localização;
- Proximidade com os atrativos;
- Comércio;

Conforto (V2)

- Condições sanitárias (Banheiros, limpeza);
- Comunicação (telefone público);
- Alimentação (restaurantes, lanchonetes, quiosques);
- Aspectos visuais (agradabilidade, outros);
- Equipamentos de acesso (escadas, rampas, elevador, outros);
- Cadeiras para descanso;

Segurança (V3)

- Instalações físicas (estado de conservação das estruturas físicas, saídas de emergência, outros);
- Posto médico;
- Posto policial;
- Equipamentos de segurança (extintores de incêndio, outros);

Sinalização (V4)

- Na cidade (como chegar à Rodoviária);

- No local (placas de sinalização para pontos de embarque, os atrativos turísticos, outros);
- Informativos (folhetos, placas, mapas, avisos, outros);

Transporte (V5)

- Terminais de transporte (ponto de ônibus, ponto de táxi, estação do metrô);
- Meio de transporte turístico.

CAPÍTULO IV

4. INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Após a coleta de informações bibliográficas e documentais, realizou-se uma pesquisa de campo a fim de confrontar as informações encontradas com a realidade, por meio de uma pesquisa qualitativa/descritiva, usando como instrumento de pesquisa a observação. Foi possível analisar a infra-estrutura existente na Rodoviária de Brasília, que será descrita a seguir.

4.1. Atratividade (V1)

Foram analisados, com relação à atratividade da Rodoviária de Brasília, os seguintes itens: localização, proximidade com os atrativos, comércio.

A Rodoviária está localizada no centro da Capital, ao lado dos setores hoteleiro da cidade. Está próxima aos principais atrativos turísticos de Brasília, como o Teatro Nacional Cláudio Santoro, Catedral Metropolitana Nossa Senhora Aparecida, Torre de Televisão, Ministérios, Congresso Nacional, Praça dos Três Poderes, Palácio do Planalto, Centro Cultural da República e ainda os dois setores de diversões, constituídos por dois centros comerciais, o CONIC, do lado sul e, do lado norte, o Conjunto Nacional, o shopping mais tradicional de Brasília.

Figura 1: Vista interna e externa da Rodoviária do plano piloto



Fonte: Arquivo pessoal (2007)

Há uma grande quantidade de comércio dos mais variados como: chaveiro, cabeleireiro, açougue, livraria, papelaria, lojas de presentes e de lembranças da

cidade, duas agências de turismo, farmácia, dentre outras. São 188 permissionários que desenvolvem atividades comerciais na Rodoviária.

Foi possível verificar que, com relação à atratividade da Rodoviária, a localização é excelente para o turista, visto que está próxima aos principais pontos turísticos e aos hotéis da cidade. Seu comércio tem uma grande variedade de opções para os clientes.

4.2. Conforto (V2)

Os itens componentes da variável conforto foram: condições sanitárias, comunicação, alimentação, aspectos visuais, equipamento de acesso, cadeiras para descanso.

Condições sanitárias: as instalações dos banheiros estão precárias visto que estão quebrados e são insuficientes para o número de usuários, os serviços de limpeza são insuficientes para o fluxo, o mau cheiro está por todo lado.

Na comunicação, verifica-se a existência de vários telefones públicos em funcionamento e uma rádio da Rodoviária.

A Rodoviária dispõe de restaurantes e lanchonetes em diversos lugares. Neste aspecto, destaca-se a Pastelaria Viçosa a mais tradicional da cidade.

Em aspectos visuais, a falta de manutenção, juntamente com a quantidade de “mendigos” e pessoas “desocupadas” espalhadas pela Rodoviária polui visualmente o local tornando-o um ambiente desagradável.

As escadas rolantes precisam de manutenções mais constantes. Existem doze escadas, sendo que uma parte não funciona. Os elevadores de acesso permanecem, em sua maioria, em manutenção. As rampas existem somente na estação do metrô.

As cadeiras de descanso são insuficientes, visto que os passageiros têm que esperar muito tempo para o embarque.

Verificou-se que, com relação ao conforto, a Rodoviária de Brasília ainda tem muito a melhorar, pois a sujeira e a falta de manutenção estão por toda parte e fazem parte do dia-dia de quem passa por aquele local.

4.3. Segurança (V3)

No componente da variável segurança, foram analisados os seguintes itens: instalações físicas, posto policial, posto médico e equipamentos de segurança.

O estado de conservação das estruturas físicas é precário, entretanto a estrutura está passando por reformas.

O único posto médico que há na Rodoviária é o Centro de Testagem e Aconselhamento (CTA), onde é possível fazer o exame de HIV (Aids), hepatite "B" e "C" e sífilis.

No item posto policial, está tudo dentro do esperado. Os postos estão bem localizados e compõem-se de um Posto da Polícia Civil – Subordinado à 2ª Delegacia de Polícia e do Posto da Polícia Militar – Subordinado à 7ª CPMind.

Equipamentos de segurança, como os extintores de incêndios, estão bem localizados com placas de sinalização.

Portando, foi possível analisar que no quesito segurança, no que diz respeito à estrutura da rodoviária, ainda tem muito a melhorar. Espera-se que com a reforma do terminal rodoviário, os problemas sejam solucionados. Porém, falta manutenção e educação de seus usuários para conservar e cuidar deste Equipamento. O policiamento está por toda parte tornando, assim, a Rodoviária aparentemente segura.

4.4. Sinalização (V4)

Foram observados no componente da variável sinalização os itens: placas de acesso à rodoviária, no local, informativos.

Observou-se a existência de placas de sinalização indicando como chegar na rodoviária por todo Plano Piloto, porém a sinalização dentro da estação da rodoviária é precária, os painéis eletrônicos com os horários de embarque não funcionam, placas sinalizando os locais de embarque estão depredadas, falta placas que indicam aos turistas os atrativos turísticos da cidade. Existe apenas uma placa com o mapa do Plano Piloto e do Distrito Federal.

Não existe nenhum folheto informativo para os turistas tais como: mapas, panfletos e informativos da cidade.

Enfim pode-se observar que as sinalizações que existem atualmente na Rodoviária de Brasília-DF são insuficientes e precisam urgentemente de manutenção.

4.5. Transportes (V5)

Na variável transporte foram analisados os itens: terminais de transportes, meio de transporte turístico.

Para os usuários que necessitam de táxi, existem dois pontos: um na plataforma superior e outro na plataforma F, ou inferior. As empresas de transporte público coletivo que utilizam a Rodoviária de Brasília são: Viplan, Planeta, Viva Brasília, Riacho Grande, São José, Rápido Brasília, Veneza, Alvorada, Santo Antônio, Taguatur, Anapolina, Aragarina, Alfa Luz, Santo Antônio e Santa Izabel. A estação de metrô localizada na Rodoviária está bem sinalizada, com rampas e escadas de acesso.

Figura 2: vista superior da rodoviária do Plano Piloto



Fonte: Arquivo pessoal (2007)

Na Rodoviária não existe transporte específico para o turista, mas foi lançado recentemente um transporte turístico para Brasília que sai do Teatro Nacional (ver anexo 2).

CAPÍTULO V

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo em questão teve a finalidade de mostrar a importância de uma infraestrutura turística na Estação Rodoviária de Brasília, como forma de descrever a situação atual do terminal estudado.

Salientou-se, para tanto, a importância do turismo e todo o sistema que o envolve como os produtos, a oferta, a qualidade dos serviços turísticos. Conceituaram-se e se contextualizaram a infraestrutura, os transportes rodoviários e turísticos, o terminal e o sistema viário.

Foi possível, dessa maneira, perceber a importância de um terminal rodoviário de qualidade para o turismo e principalmente para o desenvolvimento da cidade.

A Rodoviária de Brasília é o marco zero da cidade, próxima aos hotéis e aos atrativos turísticos da cidade, por lá circulam diariamente mais de seiscentas mil pessoas, entre turistas e moradores da cidade, porém sua infraestrutura para o turista é precária, o que dificulta a qualidade do serviço no local. Falta manutenção, sinalização e principalmente informação para o turista.

Com este estudo verificou-se que a Rodoviária de Brasília, mesmo estando em um ponto privilegiado da cidade e tendo uma arquitetura bem planejada, ainda precisa uma manutenção em seus serviços e de melhor conservação por parte de seus usuários.

Para um que tenha um serviço adequado ao turista, sugere-se a instalação um centro de atendimento ao turista (CAT), para que haja um atendimento exclusivo para o turista que passa pelo local e uma sala de vip para o maior conforto durante o tempo de espera do embarque, além de placas de sinalização no local e informações com os horários de embarques.

Uma das dificuldades encontradas para a realização deste estudo foi a falta de bibliografia e de informações sobre a Rodoviária, somando-se a isso desconhecimento dos próprios funcionários que não souberam passar as informações sobre o local.

A pesquisa se encerra apresentando uma contribuição para trabalhos futuros sobre a Rodoviária de Brasília. É um local com grande potencial turístico, devido, principalmente, a sua localização e ao serviço prestado. Espera-se que novas

contribuições sejam capazes de aprofundar e complementar este trabalho, uma vez que ainda tem muito a ser melhorado para um bom atendimento aos turistas.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, José Vicente. **Turismo Fundamentos e dimensões**. 8º ed - São Paulo, Ática, 2002.
- ARAÚJO, Marineide Cavalcante Bezerra. **Análise da Estrutura da Torre de Tv de Brasília como produto turístico**. Monografia, Uniceub: Brasília, 2006.
- BELTRÃO, Otto Di. **Turismo a Indústria do Século XXI**. Osasco, Novo Século, 2001.
- BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do Turismo**. 9º ed - São Paulo: Senac, 2003.
- BOULLÓN, Roberto C. **Planejamento do Espaço Turístico**. Bauru /SP, EDUSC, 2002.
- CORREIO BRAZILIENSE. **Olhar Brasília**. Especial ed - Brasília, 14 de abril de 2004.
- DETUR (1991). **Guia Informativo Brasília Coração Brasileiro**. Brasília: Departamento de Turismo.
- GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4º ed - São Paulo: Altas, 2002.
- GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
- KARASSAWA, Neuton S. **Qualidade da logística no turismo: um estudo introdutório**. São Paulo: Apheph, 2003.
- OLIVEIRA, Antônio Pereira. **Turismo e desenvolvimento: planejamento organização**. 4º ed São Paulo: Altas, 2002.
- PAGE, Stephen. **Transporte e Turismo**. Porto Alegre, Bookman, 2001.
- PALHARES, Guilherme Lohmann. **Transportes Turísticos** – São Paulo, Aleph, 2002.
- RAPOSO, Alexandre. **Turismo no Brasil: Um Guia para o guia**. Rio de Janeiro: Senac, 2002.
- RIBAS, Otto. **Visões de Brasília: Patrimônio, preservação & desenvolvimento**. Brasília: Instituto de Arquitetos do Brasil, 2005.
- SCHULTZ, Patrícia. **1000 Lugares para conhecer antes de morrer** – Rio de Janeiro: Sextante, 2006.

SETUR, (2006). **Guia informativo Brasília Tourist Guide**. Brasília: Secretaria de Turismo.

UFSC UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2000.

VELOSO, M. P. **Turismo: simples e eficiente**. São Paulo: Roca, 2003.

SITES

SECRETARIA DE TRANSPORTE DO DISTRITO FEDERAL

<<http://www.st.df.gov.br>>. Acesso em 1 de outubro de 2007.

SECRETARIA DE TURISMO DO DISTRITO FEDERAL < www.setur.df.gov.br>

Acesso em 15 de setembro de 2007.

MINISTÉRIO DO TURISMO <<http://institucional.turismo.gov.br/>>

Acesso em 25 de setembro de 2007.

ANEXOS

Anexo 1

**OBRA – Reforma da estrutura da Rodoviária termina em 60 dias
(14/08/2007 - 12:58) Secretaria de Transporte do Distrito Federal.**

Erguida há mais de 45 anos, a Rodoviária do Plano Piloto pedia socorro. A estrutura metálica foi corroída por causa das infiltrações no concreto. Iniciada em abril, a recuperação das juntas e reforço das estruturas serão acelerados. O governador José Roberto Arruda esteve no local nesta terça-feira (14) e pediu rapidez para término da reforma. “É uma obra que incomoda, mas é absolutamente necessária para a segurança da população”, ponderou. O prazo de entrega da estrutura termina em 60 dias.

De acordo com o governador, a recuperação estrutural não aparece aos olhos da população, mas precisa ser realizada para evitar riscos, inclusive, de desabamento. Ainda em 1979, o engenheiro Adelson Moreira da Rocha, especialista em cálculos estruturais, chamou a atenção para a necessidade de reforçar as juntas de dilatação. O custo da reforma, que prevê ainda a impermeabilização do concreto, é de R\$ 22 milhões.

A obra na Rodoviária inclui a troca do asfalto por concreto nas pistas laterais da plataforma superior. A alteração é justificada pela durabilidade do material. Em 45 dias, termina a recuperação da pista de frente para a Esplanada dos Ministérios. O mesmo trabalho já foi realizado na pista voltada para a Torre de TV. A visita ao canteiro foi acompanhada pelo secretário de Obras, Márcio Machado.

Arruda pediu ao presidente da Associação do Shopping Popular de Brasília, Caio Donato, para organizar a ocupação dos ambulantes em frente à Rodoviária e ao Conjunto Nacional de forma que não atrapalhe tanto os pedestres. “Quando estiverem concluídas as obras de reforma e a remoção dos camelôs, a rodoviária será um local livre, bonito e mais organizado”, declarou. “Até o fim do ano, teremos o centro de Brasília completamente limpo e restaurado”.



Conforto para o trabalhador

O governador também visitou a Agência do Trabalhador, que atualmente funciona na Galeria dos Estados, em local cedido pelo Metrô. A estrutura perto do Conjunto Nacional passa por reforma e será entregue em outubro. De acordo com a secretária de Desenvolvimento Social e Trabalho, Eliana Pedrosa, a recuperação total das instalações inclui ampliação das condições de atendimento para oferecer mais conforto aos usuários.

Arruda esteve ainda no prédio do antigo Touring, em frente à Rodoviária. O local abrigará, esporadicamente as mostras de decoração do Casa Cor. O governador pretende transformar o local num espaço integrado ao Conjunto Cultural da República.

Isaac Marra – Agência de Comunicação

Anexo 2

Brasília tem passeio cívico gratuito (Ministério de turismo 24 de setembro de 2007)

Brasília (24/09) – A arte estampada nas edificações e monumentos projetados por Oscar Niemeyer e o traço marcante de Lúcio Costa desenhado nas ruas e avenidas de Brasília são os principais atrativos do roteiro cívico “Brasília, Um Museu a Céu Aberto”, lançado hoje pelo Ministério do Turismo, BrasíliaTur e Fundação Universa. O público-alvo desse passeio gratuito são instituições sociais, estudantes e educadores da rede pública de ensino. O citytour pode ser agendado pelo número 0800 642 38 39.

O roteiro cívico começa a funcionar no próximo dia 27, Dia Mundial do Turismo, e encerra-se no dia 15 de dezembro deste ano. São dois passeios por dia, de quinta a sábado, sempre com partidas às 09h e às 15h. O roteiro tem três horas de duração, saindo do estacionamento do Teatro Nacional e passando por 12 pontos turísticos de Brasília, como Memorial JK, Torre de TV, Catedral e Praça dos Três Poderes. A expectativa é de que essa iniciativa permita que 2,5 mil pessoas conheçam a história dos principais monumentos da cidade.

De acordo com a coordenadora-geral de Segmentação do Turismo do MTur, Jurema Monteiro, o roteiro “Brasília, Um Museu a Céu Aberto” tem caráter essencialmente social e de valorização do turismo brasiliense. “Esse projeto reforça a qualidade da cidade como destino turístico. Brasília é um destino cívico e gera demanda para esse segmento. Estamos trabalhando para equiparar a cidade a outras capitais conhecidas por essa característica, como é o caso de Washington”, afirmou.

A intenção é oferecer aos interessados um passeio pela história da capital, por meio da contemplação e do reconhecimento da importância e da beleza dos monumentos de Brasília. A ideia é resgatar a cultura civil da capital federal. “Já temos 25 passeios agendados, incluindo grupos da terceira idade e deficientes auditivos”, disse César Gonçalves, presidente da BrasíliaTur. Após o lançamento do roteiro, um grupo de estudantes do Centro de Ensino Fundamental da 104 Norte fez um passeio simbólico pela Esplanada dos Ministérios. “Tenho vergonha quando alguém me pergunta algo sobre Brasília e eu não sei responder. Esse passeio é muito importante para a gente aprender sobre a história do lugar onde moramos”, disse a estudante Jéssica Cena, de 14 anos.